



PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG TAHUN 2022



BIL.	JANJI / PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH MASA
A. PENGURUSAN ADUAN		
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:		
1.	Maklumbalas penerimaan aduan	2 hari dari tarikh aduan
2.	Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima
3.	Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari
4.	Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari
B. PENGURUSAN PERMOHONAN		
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :		
Permohonan Serentak		
5.	Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari
6.	Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	92 hari
7.	Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari
8.	Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari
9.	Serentak Pelan Bangunan & Infra	92 hari
Permohonan Berasingan		
10.	Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari
11.	Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari
12.	Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari
13.	Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari
14.	Pelan Bangunan	92 hari
15.	Pelan Kerja Tanah	92 hari
16.	Pelan Jalan dan Parit	92 hari
17.	Pelan Lampu Jalan	33 hari
18.	Pelan Landskap	86 hari
19.	Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari
20.	Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari
21.	Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari
22.	Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :		
23.	Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja
24.	Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:		
25.	Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari
26.	Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari
27.	Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari
28.	Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari
29.	Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari
30.	Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari
31.	Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari
32.	Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari
33.	Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari
34.	Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari
35.	Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari
36.	Permohonan lesen penjaja	14 hari
37.	Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)
38.	Permohonan lesen Anjing	1 hari
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:		
39.	Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari
C. PENGURUSAN PERKHIDMATAN		
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:		
40.	Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja
Perkhidmatan Persekitaran		
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut:		
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal		
41.	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu
42.	b) Kawasan Komersil	Setiap hari
43.	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam		
44.	a) Pemetongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan
45.	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan
46.	Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari
47.	Kutipan sampah pukat / haram / kebun	6 kali seminggu
48.	Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit
49.	Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN JANUARI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1930	1930	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1930	1579	82%	351	18%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	153	149	97.40%	4	2.60%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	20	20	100%	0	0%	COB
	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	Permohonan Serentak							
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	6	6	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	5	5	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	24	24	100%	0	0%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	x) Pelan Bangunan	92 hari	4	4	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	5	3	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	3	3	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	1	1	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	2	2	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	21	21	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	6	6	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	37	37	100%	0	0%	
2	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	204	204	100%	0	0%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	17	17	100%	0	0%	P.HARTA
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	8	8	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	25	25	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	18	18	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	39	39	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	45	45	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	0	0	100%	0	0%	
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	0	0	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	10	10	100%	0	0%	PSSR
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	40	38	95%	2	5%	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	111	98	88.30%	13	11.70%	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	187	187	100%	0	0%	PK
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	350	350	100%	0	0%	PKP
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	323	316	98%	0	0%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	83%	2	17%	PPP
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	81%	3	19%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	27	81%	3	19%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	1.5	75%	0.5	25%	
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50%	
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	25	83%	2	7%	PK
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	6 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	130	122	93.80%	8	6.20%	
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	32	32	100%	0	0%	COB

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN FEBRUARI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1527	1527	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1527	1283	84%	244	16%	
iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	144	139	96.50%	5	3.50%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	22	22	100%	0	0%	COB	
2	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	Permohonan Serentak							
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	4	4	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	10	10	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	17	17	100%	0	0%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	100%	0	100%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	100%	0	100%	
	x) Pelan Bangunan	92 hari	8	8	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	2	2	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	3	3	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	1	1	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	10	10	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	39	39	100%	0	0%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	140	140	100%	0	0%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	5	5	100%	0	0%	P.HARTA
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	11	11	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	34	34	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	7	7	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	42	42	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	96	96	100%	0	0%	
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	9	9	100%	0	0%		
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	88	88	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	9	9	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	20	20	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	40	37	93%	3	7.50%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	159	142	89.30%	17	10.70%	PK	
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	123	123	100%	0	0%		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	100%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	535	532	99.44%	3	0.56%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	83%	2	17%		
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	84%	2	16%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	27	81%	3	19%		
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	1.7	85%	0.3	15%		
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1.5	75%	0.5	25%		
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	25	83%	2	7%		
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%		
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	122	113	92.60%	9	7.40%		PK
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	30	30	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN MAC

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1840	1840	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1840	1517	83%	323	17%		
iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	171	144	84.20%	27	15.80%	PK		
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	25	25	100%	0	0%	COB		
2	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	1	1	100%	0	0%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	6	6	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	5	5	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	24	24	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	4	4	100%	0	0%	PB	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	1	1	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	4	4	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	0	0	0%	0	100%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	0	0	0%	0	100%		
	xv) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	27	27	100%	0	0%		
	xvi) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	8	8	100%	0	0%		
	xvii) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	72	72	100%	0	0%		
	xviii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	193	193	100%	0	0%	PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	18	18	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	6	6	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	58	58	100%	0	0%		
iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	8	8	100%	0	0%			
iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	2	2	100%	0	0%			
v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	37	37	100%	0	0%			
vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	120	120	100%	0	0%			
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%			
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	99	99	100%	0	0%			
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	16	16	100%	0	0%			
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	2	2	100%	0	0%			
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	43	43	100%	0	0%	PSSR		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	43	40	93%	3	7%			
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	188	180	95.70%	8	4.30%	PK		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	130	130	100%	0	0%			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	350	350	100%	0	0%	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	356	335	94.10%	21	5.90%	PW		
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP		
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%			
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	81%	3	19%			
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%			
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	1.5	75%	0.5	25			
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50			
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	25	83%	2	7%			
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%			
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	135	123	91%	12	9%		PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN APRIL

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1256	1256	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1256	1047	83%	209	17%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	127	119	93.70%	8	6.30%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	16	16	100%	0	0%	COB	
	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	6	6	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	12	12	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	7	7	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	33	33	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	3	3	100%	0	0%	PB	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	1	1	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	3	3	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	1	1	100%	0	0%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	0	0	0%	0	100%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	13	13	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	15	15	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	6	6	100%	0	0%		
2	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	148	148	100%	0	0%	PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	24	24	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	8	8	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	85	85	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	51	51	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	97	97	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	7	7	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	125	125	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	15	15	100%	0	0%		
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	34	34	100%	0	0%	PSSR	
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	30	30	100%	0	0%		
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	86	78	90.70%	0	9.30%		
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari						PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	365	365	100%	0	0%	PKP	
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	509	497	97.64%	12	2.36%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8%	PK	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	151	147	97%	4	3%		
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	30	30	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN MEI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1434	1434	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1434	1225	85%	209	15%		
iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	158	153	97%	5	3.00%	PK		
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	18	18	100%	0	0%	COB		
2	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	7	7	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	9	9	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	7	7	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	27	27	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	2	2	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	3	3	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	0	0	0%	0	100%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	2	2	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	25	25	100%	0	0%	PB	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	7	7	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	47	47	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja						PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	7	7	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	34	34	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	25	25	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	64	64	100%	0	0%		
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	8	8	100%	0	0%			
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	84	84	100%	0	0%			
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	6	6	100%	0	0%			
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	2	2	100%	0	0%			
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	22	22	100%	0	0%			
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	17	17	100%	0	0%	PSSR		
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	79	78	98.70%	1	1.30%			
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	40	40	100%	0	0%	PK		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	100%	0	0%	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	205	205	100%	0	0%	PW		
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP		
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%			
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%			
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%			
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%			
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50%			
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%			
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%			
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	130	124	95%	6	4.60%		PK	
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	27	27	100%	0	0%	COB		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN JUN

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1598	1598	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1598	1391	87%	207	13%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	199	192	96%	7	4.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	17	17	100%	0	0%	COB	
PENGURUSAN PERMOHONAN								
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
Permohonan Serentak								
i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	13	13	100%	0	0%		
iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	8	8	100%	0	0%		
Permohonan Berasingan								
vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	14	14	100%	0	0%	OSC	
vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	40	40	100%	0	0%		
viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
x) Pelan Bangunan	92 hari	4	4	100%	0	0%		
xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	1	1	100%	0	0%		
xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	4	4	100%	0	0%		
xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	0	0	0%	0	100%		
xiv) Pelan Landskap	86 hari	1	1	100%	0	0%		
viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	27	16	59%	11	41%		PB
ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	3	0	0%	11	100%		
x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	60	60	100%	0	0%		
xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%		
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja						PN	
ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	12	12	100%	0	0%	P.HARTA	
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	6	6	100%	0	0%	PL	
ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	42	42	100%	0	0%		
iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	0	0	0%	0	100%		
iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	11	11	100%	0	0%		
v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	27	27	100%	0	0%		
vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	79	79	100%	0	0%		
vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	4	4	100%	0	0%		
viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	116	116	100%	0	0%		
ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	8	8	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	4	4	100%	0	0%		
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	52	52	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	18	18	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	155	144	92.90%	11	7.10%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	404	404	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	360	360	100%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	399	394	98.75%	0	0%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP	
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	94%	2	6%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	94%	2	6%		
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	PK	
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	30 minit	147	139	95%	8	5.00%		
		28	28	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN JULAI

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1499	1499	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1499	1275	85%	224	15%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	181	177	98%	4	2.00%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	20	20	100%	0	0%	COB	
	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	12	12	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	5	5	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	11	11	100%	0	0%	PB	
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	25	25	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	1	1	100%	0	0%		
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	7	7	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	7	7	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	2	2	100%	0	0%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	5	5	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	29	29	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	5	5	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	43	43	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	24	20	83%	0	17%		
2	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja						PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	0	0	0%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	9	9	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	42	42	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	7	7	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	20	20	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	89	89	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	9	9	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	97	97	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	13	13	100%	0	0%		
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	29	29	100%	0	0%		
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	61	58	95.10%	3	4.90%	PSSR	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	276	271	98.20%	5	1.80%		
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	242	242	100%	0	0%	PK	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	370	370	100%	0	0%	PKP	
3	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja						PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%	PK	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	169	158	94%	11	6.00%		
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	35	35	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN OGOS

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1554	1554	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1554	1306	84%	248	16%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	186	182	97.85%	4	2.15%	PK	
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	23	23	100%	0	0%	COB	
	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	10	10	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	0%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	0%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	4	4	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	10	10	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	23	23	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	5	5	100%	0	0%	PB	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	5	5	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	4	4	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	1	1	100%	0	0%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	2	2	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	23	23	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	12	11	92%	0	8%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	42	42	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	5	5	100%	0	0%		
2	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Pengesahan Maklumat Harta Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	167	167	100%	0	0%	PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	11	11	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	5	5	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	60	60	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	5	5	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	6	6	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	21	21	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	80	80	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	3	3	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	129	129	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	9	9	100%	0	0%		
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	6	6	100%	0	0%		
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	38	38	100%	0	0%	PSSR	
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	58	53	91.40%	5	8.60%		
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	251	248	98.80%	2	1.20%	PK	
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	46	46	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
	i) Tempahan untuk Majlis/ Rekreasi/ Riadah	3 hari	380	380	100%	0	0%	PKP	
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	429	422	98.37%	7	1.63%	PW	
	Perkhidmatan Persekitaran								
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%	PPP	
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%		
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
	a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50%		
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	PK	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%		
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	30 minit	151	144	95%	7	5%	COB	
		14 hari	40	40	100%	0	0%		

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN SEPTEMBER

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN	
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1	PENGURUSAN ADUAN								
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:								
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1375	1375	100%	0	0%	PKK	
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1375	1169	85%	206	15%		
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	161	161	100.00%	0	0.00%	PK	
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	25	25	100%	0	0%	COB		
2	PENGURUSAN PERMOHONAN								
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :								
	Permohonan Serentak								
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC	
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	4	4	100%	0	0%		
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	14	14	100%	0	0%		
	Permohonan Berasingan								
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	12	12	100%	0	0%		
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	21	21	100%	0	0%		
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%		
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%		
	x) Pelan Bangunan	92 hari	4	4	100%	0	0%	PB	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	3	3	100%	0	0%		
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	2	2	100%	0	0%		
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	2	2	100%	0	0%		
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	0	0	0%	0	100%		
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	25	25	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	11	11	100%	0	0%		
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	50	50	100%	0	0%		
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	7	7	100%	0	0%		
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :								
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja						PN	
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	16	16	100%	0	0%	P.HARTA	
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-								
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	3	3	100%	0	0%	PL	
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	53	53	100%	0	0%		
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	3	3	100%	0	0%		
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	8	8	100%	0	0%		
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	22	22	100%	0	0%		
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	90	90	100%	0	0%		
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	2	2	100%	0	0%		
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	86	86	100%	0	0%		
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	9	9	100%	0	0%		
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	4	4	100%	0	0%			
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	35	35	100%	0	0%	PSSR		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	45	45	100%	0	0%			
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	239	232	97.10%	7	2.90%			
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	41	41	100%	0	0%	PK		
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-									
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	350	350	100%	0	0%	PKP		
PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-									
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	339	310	91.45%	29	8.55%	PW		
Perkhidmatan Persekitaran									
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal									
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP		
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%			
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%			
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam									
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%	PK		
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%			
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)									
iv) Kutipan sampah pukat / haram / kebun	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	COB		
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	3 kali seminggu	24	23	96%	1	4%			
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	30 minit	173	169	98%	4	2%			
	14 hari	42	42	100%	0	0%			

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN OKTOBER

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	152025	1525	100%	100	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1525	1326	87.00%	199	13.00%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	198	174	88%	24	12.00%	PK
iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	20	20	100%	0	0%	COB	
2	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	Permohonan Serentak							
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	7	7	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	7	7	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	24	24	50%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	47	47	100%	0	0%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	x) Pelan Bangunan	92 hari	3	3	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	7	7	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	5	5	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	3	3	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	5	5	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	16	16	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	3	3	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	0	0	0%	0	100%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	4	4	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	113	113	100%	0	0%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	10	10	100%	0	0%	P.HARTA
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	5	5	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	36	36	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	3	3	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	17	17	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	101	101	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	9	9	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	73	73	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	39	39	100%	0	0%	
x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	2	2	100%	0	0%		
xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	35	35	100%	0	0%		
viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	25	25	100%	0	0%	PSSR	
ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Psar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	98	88	95.70%	4	4.30%		
x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	28	28	100%	0	0%	PK	
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-								
i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari bekerja	370	370	100%	0	0%	PKP	
PENGURUSAN PERKHIDMATAN								
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-								
i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	319	317	99.37%	2	0.63%	PW	
Perkhidmatan Persekitaran								
Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :								
i) Perkhidmatan Sisa Pepejal								
a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	10	83%	1	17%	PPP	
b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	97%	1	3%		
c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	30	100%	0	0%		
ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%	PK	
b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0%		
iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)								
iv) Kutipan sampah pual / haram / kebun	Setiap hari	30	24	93%	2	7%	PK	
v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%		
vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyelenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	30 minit	144	141	98%	3	2%	PK	
	14 hari	45	45	100%	0	0%	COB	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN NOVEMBER

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	PENGURUSAN ADUAN							
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:							
	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1778	1778	100%	0	0%	PKK
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1778	1541	87%	237	13%	
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	206	185	89.80%	21	10.20%	PK
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	19	19	100%	0	0%	COB
	PENGURUSAN PERMOHONAN							
	Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :							
	Permohonan Serentak							
	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	100%	OSC
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%	
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	99 hari	7	7	100%	0	0%	
	Permohonan Berasingan							
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	5	5	100%	0	0%	OSC
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	35	35	100%	0	0%	
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	100%	
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	100%	
	x) Pelan Bangunan	92 hari	3	3	100%	0	0%	
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	5	5	100%	0	0%	
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	5	5	100%	0	0%	
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	2	2	100%	0	0%	
	xiv) Pelan Landskap	86 hari	4	4	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	30	30	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	9	9	100%	0	0%	
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	0	0	0%	0	100%	
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%	
2	Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :							
	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	111	111	100%	0	0%	PN
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	10	10	100%	0	0%	P.HARTA
	Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-							
	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	3	3	100%	0	0%	PL
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	40	40	100%	0	0%	
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	2	2	100%	0	0%	
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	8	8	100%	0	0%	
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	28	28	100%	0	0%	
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	61	61	100%	0	0%	
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	3	3	100%	0	0%	
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	92	92	100%	0	0%	
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	8	8	100%	0	0%	
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	1	1	100%	0	0%	
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	33	33	100%	0	0%	PSSR
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	23	21	91.30%	2	8.70%	
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	83	80	96.40%	3	3.60%	PK
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	35	35	100%	0	0%	
	Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-							
	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari bekerja	390	390	100%	0	0%	PKP
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN							
	Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-							
	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	516	501	97.09%	15	2.91%	PW
	Perkhidmatan Persekitaran							
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :							
	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							
	a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	12	100%	0	0%	PPP
	b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	30	100%	0	0%	
	c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	29	97%	1	3%	
	ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam							
	a) Pemetangan Rumpuk di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	
	b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	2	100%	0	0	PK
	iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	28	93%	2	7%	
	iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	24	100%	0	0%	
	v) Tempoh menunggu sebelum pemengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	159	154	96.90%	5	3.10%	COB
	vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	44	44	100%	0	0%	

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN KLANG 2022 - BULAN DISEMBER

BIL	PIAGAM/ JANJI	TEMPOH MASA/ KPI	Jumlah Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Janji Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		PEMACU/ JABATAN		
				Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard			
PENGURUSAN ADUAN										
Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan menepati tempoh berikut:										
1	i) Maklumbalas penerimaan Aduan	2 hari dari tarikh aduan	1838	1838	100%	0	0%	PKK		
	ii) Maklumbalas tindakan penyelesaian aduan	14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima	1838	1511	82%	327	18%			
	iii) Siasatan dan tindakan aduan anjing terbiar	14 hari	251	247	98%	4	2.00%	PK		
	iv) Menyiasat, membuat ulasan dan menyediakan maklumbalas aduan berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama	14 hari	20	20	100%	0	0%	COB		
PENGURUSAN PERMOHONAN										
Tempoh keputusan bagi permohonan pelan pembangunan dalam tempoh seperti berikut :										
Permohonan Serentak										
2	i) Serentak Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	0	0	0%	0	0%	OSC		
	ii) Serentak Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	5	5	100%	0	0%			
	iii) Serentak Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0%	0	0%			
	iv) Serentak Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0%	0	0%			
	v) Serentak Pelan Bangunan & Infra	92 hari	12	12	100%	0	0%			
	Permohonan Berasingan									
	vi) Kebenaran Merancang (Kecil)	86 hari	8	8	100%	0	0			
	vii) Kebenaran Merancang (Sederhana)	99 hari	73	73	100%	0	0			
	viii) Kebenaran Merancang (Besar A)	300 hari	0	0	0	0	0			
	ix) Kebenaran Merancang (Besar B)	115 hari	0	0	0	0	0			
	x) Pelan Bangunan	92 hari	4	4	100%	0	0			
	xi) Pelan Kerja Tanah	92 hari	3	3	100%	0	0			
	xii) Pelan Jalan dan Parit	92 hari	4	4	100%	0	0			
	xiii) Pelan Lampu Jalan	33 hari	0	0	0%	0	0			
xiv) Pelan Landskap	86 hari	0	0	0%	0	0				
2	viii) Permohonan Ubahsuai (kediaman sahaja)	1 hari	14	14	100%	0	0%	PB		
	ix) Permohonan Ubahsuai (selain dari kediaman)	7 hari	15	15	100%	0	0%			
	x) Permohonan Ubahsuai Kecil (melalui Buku Pelan Setara)	1 hari	44	43	98%	0	0%			
	xii) Permohonan Perakuan Siap Kerja	10 hari	2	2	100%	0	0%			
Tempoh keputusan bagi permohonan berkaitan cukai taksiran dan penyewaan premis Majlis :										
2	i) Permohonan Maklumat Harta (Pengesahan Cukai Taksiran) Beserta Dokumen Lengkap	7 hari bekerja	148	148	100%	0	0%	PN		
	ii) Tawaran Penyewaan Premis Kepada Pemohon Yang Berjaya	7 hari bekerja selepas temuduga	14	14	100%	0	0%	P.HARTA		
Tempoh keputusan bagi permohonan Lesen Perniagaan/ Anjing:-										
2	i) Permohonan Lesen Industri Berisiko	30 hari	1	1	100%	0	0%	PL		
	ii) Permohonan Lesen Sementara Industri	14 hari	36	36	100%	0	0%			
	iii) Permohonan Lesen Industri Program Pemutihan Kilang Tanpa Kebenaran (KTK)	30 hari	9	9	100%	0	0%			
	iv) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko dan Iklan (Hiburan) (Siber) (Refleksologi)	30 hari	2	2	100%	0	0%			
	v) Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Sederhana	14 hari	42	42	100%	0	0%			
	vi) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Serta Merta)	1 hari	29	29	100%	0	0%			
	vii) Permohonan Lesen Perniagaan dan Iklan (Program Pemutihan)	14 hari	6	6	100%	0	0%			
	viii) Permohonan Lesen Sementara Perniagaan (Kod 22)	14 hari	86	86	100%	0	0%			
	ix) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Permit) (Kaki Lima) (Kerusi Meja)	1 hari	9	9	100%	0	0%			
	x) Permohonan Permit Perniagaan Sementara (Wayang Tokong) (Expo/ Funfair)	30 hari	1	1	100%	0	0%			
	xi) Permohonan Permit Iklan Sementara (Banner) (Banting)	1 hari	24	24	100%	0	0%			
	viii) Permohonan lesen penjaja	14 hari	42	39	92.9%	3	7.1%			
	ix) Permohonan lesen sementara Pasar Malam & Pasar Pagi	25 hari bekerja (sebelum 30 hari)	111	106	95.5%	5	4.5%			
	x) Permohonan lesen Anjing	1 hari	9	9	100%	0	0%			
Tempoh keputusan penyewaan Gelanggang/ Dewan/ Padang untuk:-										
2	i) Pengurusan Tempahan Dewan, Auditorium dan Padang	3 hari	395	395	100%	0	0%	PKP		
	PENGURUSAN PERKHIDMATAN									
Pembayaran Bekalan dan Perkhidmatan:-										
3	i) Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	7 hari bekerja	448	447	99.78%	1	0.2%	PW		
	Perkhidmatan Persekitaran									
	Memastikan bahawa pengurusan dan sisa pepejal dilaksanakan mengikut tempoh berikut :									
	3	i) Perkhidmatan Sisa Pepejal							PPP	
		a) Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	12	11	92%	1	8%		
		b) Kawasan Komersil	Setiap hari	30	27	90%	3	10%		
		c) Tong Sampah Berpusat	Setiap hari	30	28	93%	2	7%		
		ii) Perkhidmatan Pembersihan Awam								
		a) Pemotongan Rumput di Bahu Jalan	2 kali sebulan	2	1.5	75%	0.5	25%		
		b) Pembersihan Longkang Perimeter	2 kali sebulan	2	1	50%	1	50%		
		iii) Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah-sampah kecil (Kawasan Pusat Bandar dan Kawasan Perdagangan)	Setiap hari	30	25	83%	2	7%		
		iv) Kutipan sampah pukal / haram / kebun	3 kali seminggu	24	22	92%	2	8.00%		
		v) Tempoh menunggu sebelum pengebumian jenazah / pembakaran mayat	30 minit	155	152	98%	3	2.00%		PK
		vi) Memberi khidmat nasihat kepada pemaju / JMB/ MC berkaitan penyenggaraan dan pengurusan harta bersama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan diterima	14 hari	45	45	100%	0	0%		COB